



Mākslu izglītības kompetences centrs "Latgales Mūzikas un mākslas vidusskola"

Atbrīvošanas aleja 56, Rēzekne, LV-4601, reģ.nr. 40900040227, tālr. 29115507, e-pasts pasts@lmmv.gov.lv, www.lmmv.gov.lv

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Rēzeknē

05.10.2026.

Nr.1.13/2026/28

Domstarpību, problēmsituāciju un likumisko pārstāvju sūdzību izskatīšanas kārtība

*Izdota saskaņā ar
Izglītības likuma 30.panta 3.¹¹ daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Kārtība nosaka, kā Mākslu izglītības kompetences centrā "Latgales Mūzikas un mākslas vidusskola" (turpmāk – izglītības iestāde) tiek risinātas domstarpības un problēmsituācijas, kā arī saņemtas, reģistrētas, izvērtētas un izskatītas izglītojamo likumisko pārstāvju sūdzības.
2. Kārtības mērķis ir:
 - 2.1. nodrošināt savlaicīgu, objektīvu un taisnīgu problēmsituāciju risināšanu;
 - 2.2. veicināt cieņpilnu sadarbību starp izglītojamiem, likumiskajiem pārstāvjiem, pedagogiem un izglītības iestādes administrāciju;
 - 2.3. nodrošināt izglītojamo tiesību un interešu ievērošanu;
 - 2.4. pēc iespējas risināt domstarpības tajā līmenī, kurā tās radušās;
 - 2.5. novērst konfliktu saasināšanos un atkātošanos;
 - 2.6. nodrošināt personas datu un konfidencialas informācijas aizsardzību.
3. Kārtība piemērojama jautājumiem, kas saistīti ar izglītības procesu, izglītojamo uzvedību, savstarpējām attiecībām, pedagogu un citu izglītības iestādes darbinieku rīcību, komunikāciju ar likumiskajiem pārstāvjiem, drošību un citiem ar izglītības iestādes darbību saistītiem jautājumiem.
4. Domstarpību un sūdzību izskatīšanā ievēro normatīvos aktus, izglītības iestādes nolikumu, iekšējās kārtības noteikumus, izglītības iestādes ētikas principus un citus izglītības iestādes iekšējos normatīvos aktus.
5. Ikvienā jautājumā, kas skar izglītojamo, prioritāri ievēro bērna tiesības, intereses, drošību un cieņu.

II. Domstarpību un problēmsituāciju risināšanas principi

6. Domstarpības un problēmsituācijas risina, ievērojot:
 - 6.1. savstarpēju cieņu un pieklājīgu komunikāciju;
 - 6.2. objektivitāti un neitralitāti;
 - 6.3. visu iesaistīto personu uzklaušīšanu;
 - 6.4. samērīgumu;
 - 6.5. konfidencialitāti;
 - 6.6. savlaicīgu rīcību;
 - 6.7. bērna labāko interešu prioritāti;

- 6.8. risinājuma meklēšanu, nevis konflikta padziļināšanu.
7. Iesaistītajām personām ir tiesības izteikt savu viedokli un sniegt paskaidrojumus par konkrēto situāciju.
8. Nav pieļaujama nelabvēlīga attieksme pret izglītojamo vai likumisko pārstāvi tādēļ, ka viņš ir ziņojis par problēmu, izteicis viedokli vai iesniedzis sūdzību.
9. Ja problēmsituācija skar vairākus izglītojamos, izglītības iestāde, sniedzot informāciju likumiskajiem pārstāvjiem, ievēro pārējo izglītojamo un viņu ģimeņu tiesības uz privātumu.

III. Domstarpību un problēmsituāciju risināšanas secība

10. Domstarpības un problēmsituācijas pēc iespējas risina pakāpeniski, sākot ar personu, kuras kompetencē ir konkrētais jautājums (domstarpību risināšanas shēmu skatīt 1.pielikumā).
11. Ja problēma ir saistīta ar mācību priekšmeta apguvi, vērtēšanu, pedagoga un izglītojamā savstarpējo komunikāciju vai citu konkrēta pedagoga kompetencē esošu jautājumu, likumiskais pārstāvis vispirms vēršas pie attiecīgā pedagoga.
12. Ja jautājumu neizdodas atrisināt sarunā ar pedagogu vai problēma attiecas uz plašāku izglītojamā situāciju, jautājuma risināšanā iesaista izglītības programmas vadītāju un/vai kursa/klases audzinātāju.
13. Ja nepieciešams, problēmsituācijas risināšanā iesaista izglītības iestādes psihologu.
14. Ja iepriekšējā līmenī jautājumu nav iespējams atrisināt vai jautājums pārsniedz pedagoga, izglītības programmas vadītāja vai audzinātāja kompetenci, likumiskais pārstāvis vēršas pie struktūrvienības vadītāja (profesionālās vidējās izglītības programmās) vai struktūrvienības vadītāja vietnieka (profesionālās ievirzes izglītības programmās).
15. Ja risinājums netiek panākts vai jautājums pēc būtības ir izglītības iestādes direktora kompetencē, likumiskais pārstāvis vēršas pie izglītības iestādes direktora.
16. Šīs kārtības 11.–15. punktā noteikto secību nav obligāti jāievēro, ja:
- 16.1. pastāv iespējams apdraudējums izglītojamā dzīvībai, veselībai vai drošībai;
 - 16.2. ir aizdomas par vardarbību, prettiesisku rīcību vai būtisku bērna tiesību pārkāpumu;
 - 16.3. sūdzība attiecas uz konkrētās pakāpes atbildīgo personu;
 - 16.4. situācijas raksturs prasa nekavējoties izglītības iestādes administrācijas iesaisti.
17. Šādos gadījumos informācija nekavējoties nododama izglītības iestādes direktoram vai viņa pilnvarotai personai, kura lemj par turpmāko rīcību un nepieciešamības gadījumā informē kompetentās institūcijas.

IV. Likumisko pārstāvju sūdzību iesniegšana

18. Likumiskais pārstāvis sūdzību var izteikt mutvārdos vai iesniegt rakstveidā.
19. Mutvārdu sūdzību, kuru iespējams atrisināt nekavējoties, attiecīgais darbinieks risina savas kompetences ietvaros.
20. Ja mutvārdu sūdzība ir sarežģīta, skar būtiskas bērna tiesības vai tās izskatīšanai nepieciešama papildu informācijas iegūšana, likumiskajam pārstāvim var lūgt sūdzību noformēt rakstveidā.
21. Rakstveida sūdzību var iesniegt:
- 21.1. personīgi izglītības iestādes kancelejā;
 - 21.2. nosūtot uz izglītības iestādes elektroniskā pasta adresi;
 - 21.3. nosūtot uz izglītības iestādes oficiālo elektronisko adresi.
23. Sūdzībā jānorāda:
- 23.1. iesniedzēja vārdu un uzvārdu;

- 23.2. kontaktinformāciju atbildes saņemšanai;
- 23.3. izglītojamā vārdu, uzvārdu un kursu/klasi, ja tas nepieciešams jautājuma izskatīšanai;
- 23.4. iespējami precīzu situācijas aprakstu;
- 23.5. notikuma laiku, vietu un iesaistītās personas, ja tās ir zināmas;
- 23.6. jau veiktās darbības problēmas risināšanai;
- 23.7. vēlamo risinājumu, ja iesniedzējs tādu vēlas norādīt;
- 23.8. sūdzībai pievienotos dokumentus vai citu informāciju, ja tāda ir.

V. Sūdzības izskatīšana

- 24. Saņemto rakstveida sūdzību reģistrē izglītības iestādes noteiktajā dokumentu vadības kārtībā.
- 25. Izglītības iestādes direktors vai viņa pilnvarota persona nosaka sūdzības izskatītāju atbilstoši jautājuma būtībai.
- 26. Sūdzības izskatīšanu nedrīkst uzticēt personai, par kuras rīcību iesniegta sūdzība, ja tas var radīt interešu konfliktu vai pamatotas šaubas par objektivitāti.
- 27. Izskatot sūdzību, atbildīgā persona:
 - 27.1. iepazīstas ar sūdzības saturu;
 - 27.2. noskaidro faktiskos apstākļus;
 - 27.3. uzklausa iesaistītās personas;
 - 27.4. nepieciešamības gadījumā pieprasa paskaidrojumus vai papildu informāciju;
 - 27.5. izvērtē izglītības iestādes dokumentus un citu pieejamo informāciju;
 - 27.6. nepieciešamības gadījumā organizē pārrunas ar iesaistītajām personām;
 - 27.7. izvērtē nepieciešamos pasākumus problēmas novēršanai.
- 28. Ja sūdzībā minētais jautājums var būtiski ietekmēt izglītojamā drošību vai tiesības, izglītības iestāde nepieciešamos pagaidu aizsardzības vai drošības pasākumus veic nekavējoties, negaidot sūdzības izskatīšanas pabeigšanu.
- 29. Sūdzības izskatīšanas laikā izglītojamā viedokli noskaidro atbilstoši viņa vecumam, briedumam un situācijas raksturam, nepieļaujot bērna nepamatotu atkārtotu iztaujāšanu vai emocionālu ietekmēšanu.
- 30. Ja nepieciešams, izglītības iestādes direktors var izveidot komisiju konkrētas problēmsituācijas vai sūdzības izvērtēšanai.
- 31. Komisijas sastāvā neiekļauj personas, kuru tieša iesaiste situācijā var radīt pamatotas šaubas par objektīvu jautājuma izskatīšanu.

VI. Pārrunas un vienošanās

- 32. Ja problēmas raksturs to pieļauj, izglītības iestāde priekšroku dod konstruktīvām pārrunām un savstarpēji pieņemama risinājuma panākšanai.
- 33. Pārrunās var piedalīties likumiskais pārstāvis, pedagogs, izglītības programmas vadītājs, kursa/klases audzinātājs, administrācijas pārstāvis, psihologs un citas personas, kuru dalība nepieciešama jautājuma risināšanai.
- 34. Ja pārrunu laikā tiek panākta vienošanās par turpmāko rīcību, pēc nepieciešamības to fiksē rakstveidā, norādot:
 - 34.1. veicamās darbības;
 - 34.2. atbildīgās personas;
 - 34.3. izpildes termiņu;
 - 34.4. atkārtotas izvērtēšanas laiku, ja tas nepieciešams.

35. Vienošanās mērķis ir novērst problēmas cēloņus un nodrošināt izglītojamā interesēm atbilstošu turpmāko sadarbību.

VII. Atbilde uz sūdzību

36. Sūdzības izskata un atbildi sniedz normatīvajos aktos noteiktajos termiņos.

37. Ja iespējams, izglītības iestādes cenšas vienkāršas problēmsituācijas atrisināt iespējami īsā laikā.

38. Atbildē uz rakstveida sūdzību atbilstoši situācijai norāda:

38.1. sūdzības izvērtēšanas rezultātu;

38.2. būtiskos konstatētos apstākļus;

38.3. veiktos vai plānotos pasākumus;

38.4. turpmākās rīcības iespējas, ja jautājums nav atrisināts.

39. Sniedzot atbildi, izglītības iestādes neizpauž informāciju par citām personām tādā apjomā, kādā tās izpaušanu ierobežo normatīvie akti.

VIII. Rīcība īpašās situācijās

40. Ja saņemtā informācija liecina par iespējamu vardarbību, izglītojamā tiesību pārkāpumu, apdraudējumu izglītojamā dzīvībai, veselībai vai drošībai, izglītības iestāde rīkojas nekavējoties atbilstoši normatīvajiem aktiem un izglītības iestādes iekšējiem drošības un bērnu tiesību aizsardzības noteikumiem.

41. Ja jautājuma izskatīšana nav izglītības iestādes kompetencē, iesniedzēju informē par iespējamo turpmāko rīcību vai iesniegumu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā pārsūta kompetentajai institūcijai.

42. Ja konflikts ir saistīts ar iespējamu pedagoga vai cita darbinieka profesionālās ētikas vai darba pienākumu pārkāpumu, jautājumu izskata izglītības iestādes direktors atbilstoši savai kompetencei.

43. Ja sūdzība attiecas uz izglītības iestādes direktora rīcību, vecākam ir tiesības vērsties pie izglītības iestādes dibinātāja vai citas kompetentās institūcijas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

IX. Konfidencialitāte un personas datu aizsardzība

44. Informācija par izglītojamo, viņa ģimeni un citiem sūdzībā iesaistītajiem tiek izmantota tikai tādā apjomā, kāds nepieciešams konkrētās situācijas izvērtēšanai un risināšanai.

45. Informācija par sūdzību un tās izskatīšanas materiāliem ir pieejama tikai personām, kurām tā nepieciešama amata pienākumu izpildei.

46. Sūdzību izskatīšanas dokumentus glabā atbilstoši izglītības iestādes dokumentu pārvaldības, personas datu aizsardzības un arhīva prasībām.

X. Noslēguma jautājumi

47. Ar šo kārtību izglītības iestādes darbiniekus iepazīstina izglītības iestādes noteiktajā kārtībā.

48. Informāciju par likumisko pārstāvju iespējām iesniegt sūdzību un problēmsituāciju risināšanas secību izglītības iestāde dara pieejamu likumiskajiem pārstāvjiem.

51. Kārtība stājas spēkā 2026.gada 1.oktobrī.

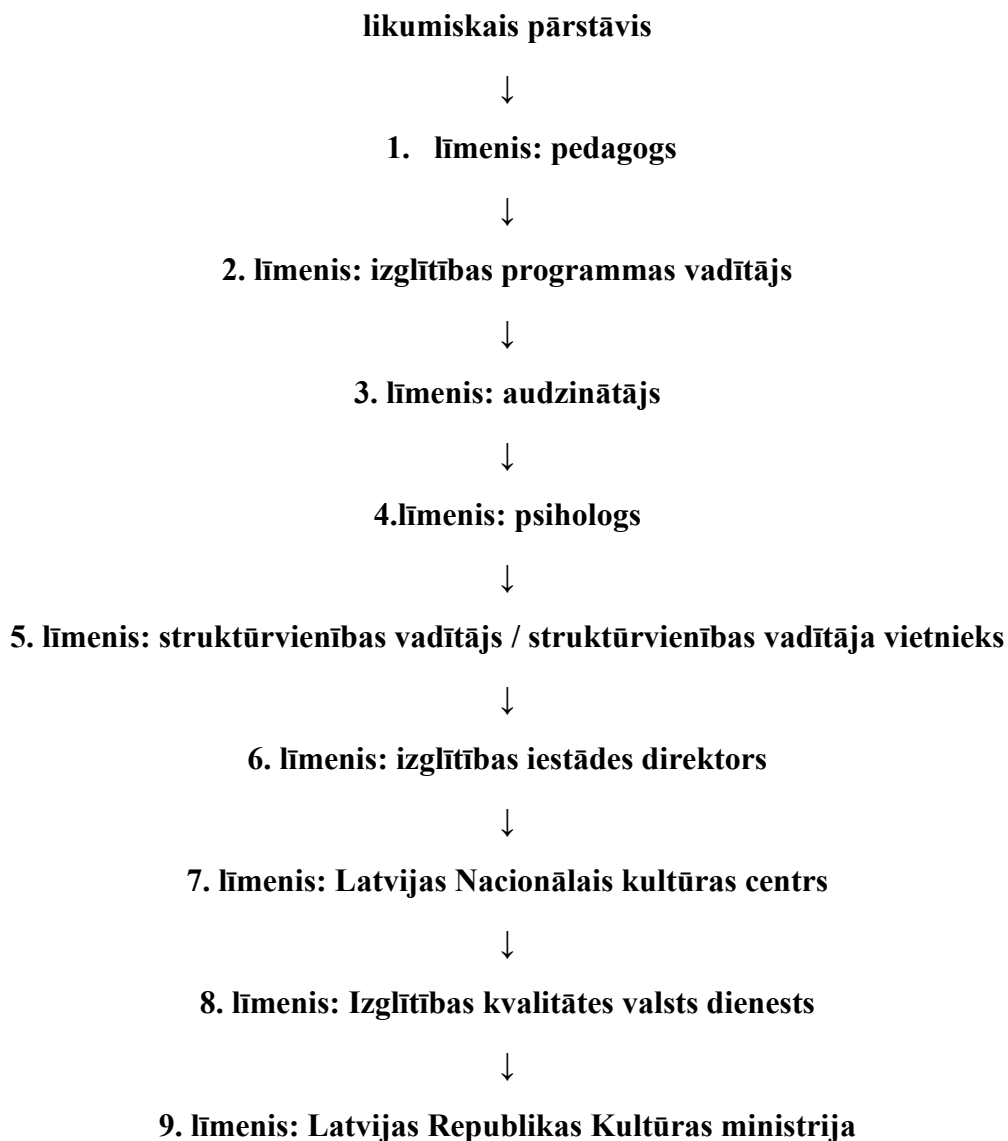
Direktors

(paraksts*)

R.Arbidāns

*DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

IETEICAMĀ PROBLĒMSITUĀCIJU RISINĀŠANAS SHĒMA



Izņēmums: ja pastāv iespējams bērna drošības, veselības vai tiesību apdraudējums, jautājums nekavējoties nododams izglītības iestādes administrācijai, neievērojot parasto pakāpenisko secību.